速攻
情報チャージ

AR（拡張現実）ビジネス活用事例
通信業界

Communication
Business
Avenue, Inc.

AR
Augmented Reality

Apple Vision ProやMeta Quest 3の登場によって、今後急速に日常生活やビジネスの現場に普及していくと考えられるAR。

しかし、国内におけるビジネス現場では「ARはまだ実用的ではない」「ARをビジネスで使うイメージがわかない」と感じられるかもしれません。

通信業界は、近年横ばいの売上高推移と人手不足など、様々な課題に直面しています。特に人材不足の問題は深刻で、DX(デジタルトランスフォーメーション)の推進や顧客サポートの質の維持・向上を阻害する壁となっています。

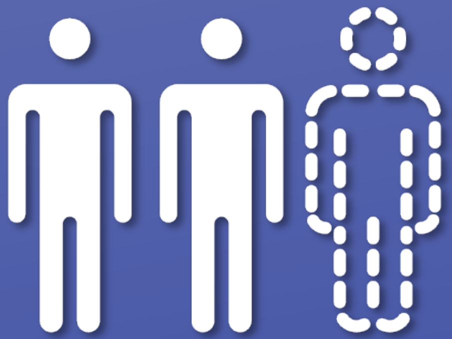
AR(拡張現実)技術が、この通信業界の課題解決にどう役立つかを説明します。

【目次】

1. 通信業界に見る人材不足問題
2. AR技術によってできること
3. なぜAR技術が通信業界の課題を解消できるの？
4. CareARの３つの機能
5. CareAR導入による成果

1

通信業界に見る人材不足問題

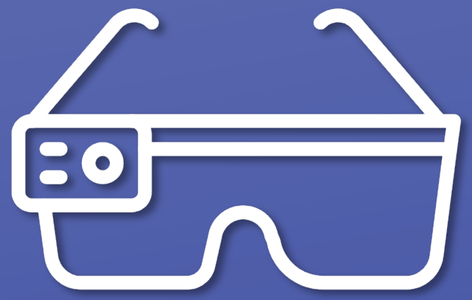


通信業界に見る人材不足問題

通信業界において、顧客サポートや修理などの「現場作業」は重要で、専門的な知識や技術を持ったキーマンが不可欠です。しかし、この業界でも**IT人材の不足**が大きな課題となっています。
総務省の「令和3年情報通信白書」によれば、DXが進まない主な理由は「人手不足」であり、**2030年には業界全体で約644万人の人手不足**が予想されています。このため、限られた人的リソースを効率的に活用するために「AR技術」が重要な役割を果たすことが期待されています。

2

AR技術によってできること



AR技術によってできること

AR（拡張現実）はすでにさまざまな分野で活用されています。

1．スポーツ観戦

AR技術を用いたスポーツ観戦は、座席の問題を解決し、好きな場所から試合を逃さずに楽しめます。

2．AR空間でのライブやミーティング

アーティストやアイドル、アニメのイベントがAR空間でライブを実現しています。

3．家具・家電シュミレーション

AR技術を使って、自宅に大型家具や家電を仮想的に配置できます。ECサイトで活用されています。

4．観光業の活性化

歴史的建造物をARで再現したり、音声ガイドを提供したりできます。アニメの聖地巡礼でも人気です。

5．遠隔作業支援

ARを活用して専門スタッフが遠隔で指示を出せます。医療、製造、通信、航空業界で活躍が期待されています。

3

なぜAR技術が通信業界の課題を解消できるの？

なぜAR技術が通信業界の課題を解消できるの？

AR技術は、人材不足だけでなくさまざまな課題解決を促します。

1. **拠点1箇所から複数拠点への同時サポート**
   - ✓ 限られた技術者を最大限に活用できます。
   - ✓ スタッフの出張回数を削減し、コストカットを実現。
2. **自然災害時の迅速な遠隔サポート**
   - ✓ 安全な場所から即座にサポートを提供。
   - ✓ 迅速な対応で被災者への負担を軽減。
3. **海底ケーブル敷設・保守の高度化と効率化**
   - ✓ 既存ロボットにARを搭載することで高度な作業が可能に。
   - ✓ 通信インフラの整備を加速させます。
4. **人材育成**
   - ✓ セルフガイド式のビデオにより、熟練技術者から経験の浅い技術者へナレッジを伝達できます。
5. **顧客の自己解決率向上**
   - ✓ 視覚支援ARの活用で、顧客による問題解決を促進します。

4

CareARの３つの機能

機能１　CareAR Assist

CareAR
A Xerox Company

CareAR Assistは、 AR技術を活用して、遠隔地でも視覚的なサポートを提供できる 機能です。複雑な配線作業なども、ARでグラフィカルに表示することで、現場作業員や顧客にも分かりやすく伝えることができます。

CareAR Assistが解決すること

- 技術者不足の解消: リソースが限られる技術者の派遣回数を減らし、**コスト削減**に貢献します。
- 保守業務の効率化: リモートサポートにより、**保守業務の効率が向上**します。定期メンテナンスのスケジュール調整も容易になります。

CareAR Assistの利用方法： 現場のスタッフや顧客がスマートフォン、タブレット、スマートグラスで設備や配線を撮影することで、簡単にARを使い始めることができます。

機能２　CareAR Instruct

CAREAR
A Xerox Company

CareAR Instructは、**3Dビデオコンテンツ**を使用して、作業マニュアルの内容を作業者の画面上に映し出す機能です。

テキストと映像で必要な指示が「見える化」されるため、スキルや経験が少ない技術者やお客様でも容易に理解できます。**ステップバイステップのARガイダンス**により、作業者は必要な動作を的確に行うことができ、自己解決率の向上にもつながります。

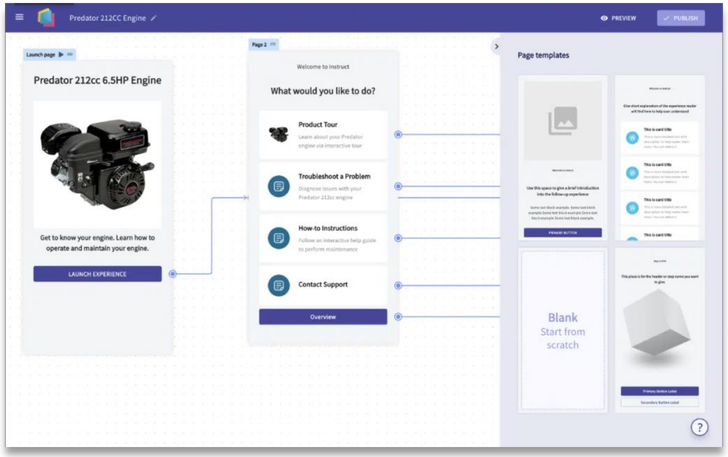
CareAR Instructは、ベテランエンジニアのノウハウを容易に伝達・継承できる点も特徴です。リモートで若手技術者を訓練する際、**作業中のコメントをドキュメント化して保存し、後日活用できます。**

AIが現場スタッフの作業状況を判断し、必要なステップの抜けを防止することで、ヒューマンエラーの防止にも役立ちます。

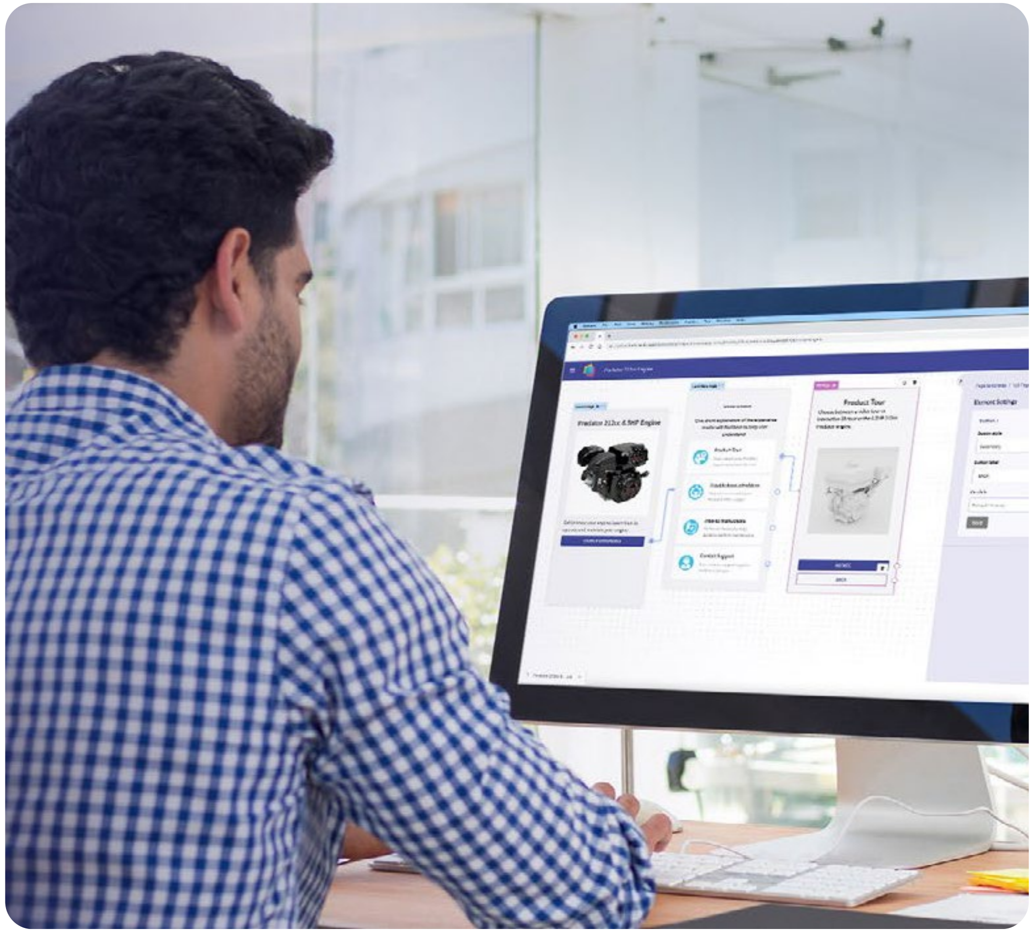
機能３　CareAR Experience Builder

CAREAR
A Xerox Company

最新鋭のARやAI技術を搭載している CareARの導入は非常に簡単です。CareAR Experience Builderを使用すると、インストラクション表示などの**ワークフローを、Webベースのインターフェースでノーコードで構築**できます。



IT人材が不足している企業でも、**ドラッグ＆ドロップだけ**で誰でも簡単にワークフローを作成できます。



5

CareAR導入による成果

CareAR 導入による成果

電気通信分野

CareARの導入により顧客の自己解決を促進し、機器の稼働時間を向上させ、問題の初回解決率を高め、スキルの整理や管理を向上させ、作業員の安全性を向上させることができます。

50%	63%	82%	85%	↓	↑
出張 削減率	作業時間 削減率	初回 解決率	リモート 解決率	顧客のダウンタイム	作業員の安全性

ー 最後に ー

AR技術導入は、人材不足問題解決の重要な策です。

今後、5G通信が主流になるとARやVRがさらに真価を発揮すると言われており、一般化が見込まれています。

最近では、スマートグラスとARの融合技術も注目されており、日常的な使用を視野に入れた、スタイリッシュで装着感の良いスマートグラスも開発されてきています。

AR技術をビジネスに活用することで、目の前の課題であるDX化を乗り越え、数年後に迫る深刻な人材不足問題も解決していきましょう。

参考資料: https://carear.cba-japan.com/blog/telecom/

CAREAR™
A Xerox Company

Communication Business Avenue, Inc.

株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー
〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘３番４号 YRP 1番館 5F
046-821-3362（平日９：00ー17：00）
https://cba-japan.com

Copyright @ Communication Business Avenue, Inc. All rights reserved